

Trámites a Distancia en tiempos de COVID-19

Matías Nicolás Miranda¹ y Silvana Carolina Isabel Rica²

¹ Dirección de Tramitación a Distancia

² Dirección Nacional de Tramitación e Identificación a Distancia
Subsecretaría de Innovación Administrativa
Secretaría de Innovación Pública
Jefatura de Gabinete de Ministros

Resumen. A fines de 2019, surge el brote de la enfermedad por coronavirus COVID-19, que comienza a circular con efecto multiplicador, trayendo consecuencias inéditas para el mundo. Tras haberse declarado pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la mayoría de los países adoptó medidas de confinamiento con el fin de resguardar la salud de sus habitantes y evitar la circulación del virus.

En este contexto, en la República Argentina se tomaron medidas de prevención y se decretó el “Aislamiento Preventivo, Social y Obligatorio” en el mes de marzo de 2020 para proteger a los habitantes del país. Esta situación generó, entre otras cosas, el cese de la atención al público de los organismos del Estado, impidiendo la presentación de los trámites de forma física, como era hasta ese momento.

Trámites a Distancia es una plataforma del Estado Nacional, a través de la cual la sociedad interactúa con los organismos estatales. Posibilita la transformación digital, introduciendo las herramientas necesarias para que todos los procesos de cara al ciudadano se realicen de manera virtual, asegurando una tramitación remota, simple, automática e instantánea.

El objeto del presente trabajo es analizar Trámites a Distancia en tiempos de COVID-19, realizando una breve descripción de la plataforma y posteriormente evaluando su rol fundamental en el marco del aislamiento.

1 Introducción

El 11 de marzo de 2020, en la Ciudad de Ginebra Suiza, la Organización Mundial de la Salud declara el brote de COVID-19 como una pandemia, en virtud de que el número de personas infectadas por el virus en 114 países superaba los 118.000 casos, y 4.291 personas habían perdido la vida.

En la República Argentina, el 12 de marzo de 2020 se publicó el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/2020, que en su primer artículo dice: “*EMERGENCIA SANITARIA: Ampliase la emergencia pública en materia sanitaria establecida por Ley N° 27.541, en virtud de la Pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el coronavirus COVID-19, por el plazo de UN (1) año a partir de la entrada en vigencia del presente decreto.*”

Posteriormente, el 19 de marzo de 2020, se publicó el Decreto N° 297/2020, que establece el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio.

Ante el contexto de pandemia, la tecnología se ha convertido en un activo muy valioso, dado que mejora y transforma la gestión dentro de los organismos, permitiendo la utilización de herramientas de comunicación, como Zoom, Ms.Teams, Skype, Slack, y sistemas internos de trabajo como SAP, TANGO, entre otros. Por otro lado, las plataformas existentes de entretenimiento como Netflix, Amazon Prime, Cont.AR, tuvieron un aumento significativo en el caudal de usuarios. Por último, debemos destacar los dispositivos electrónicos como Notebook, Celular, Tablet y PC de escritorio que se volvieron indispensables para la utilización de las plataformas y software mencionados previamente.

En lo que respecta a los Estados-Nación y la tecnología, hay un concepto denominado Gobierno Electrónico, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) se refiere a: “*El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.*” (Secretaría de Asuntos Públicos - OEA / ONU)

El presente trabajo estudiará la plataforma Trámites a Distancia (TAD), en cuanto a su potencial para tramitar en tiempos de pandemia ante la Administración Pública.

2 Planteamiento tema - problema

El decreto N° 297/2020 que establece el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, permite ciertas actividades por considerarse esenciales para la sociedad en su conjunto.

Estas actividades consideradas esenciales para la Administración Pública Nacional son: personal de salud, fuerzas de seguridad, fuerzas armadas, actividad migratoria, servicio meteorológico nacional, control de tráfico aéreo, autoridades superiores y empleados convocados para mantener dichas actividades.

Bajo este contexto, la gran mayoría de las oficinas públicas no contaba con la presencia física del personal, pero sí de manera virtual, por la implementación de la modalidad de teletrabajo¹.

Ante esta nueva modalidad, los funcionarios de menor rango y empleados públicos se adaptaron rápidamente al cambio, utilizando diversas herramientas de comunicación, administración y gestión documental, dado que los organismos estatales tienen como responsabilidad la continuidad de todos los procesos administrativos, como por ejemplo dar respuesta a los ciudadanos ante sus solicitudes, exportaciones, importaciones, constitución de sociedades, designaciones, contratación de personal, pago de proveedores, entre otros.

Los procesos que habían sido iniciados hasta el 19 de marzo 2020 ya estaban siendo gestionados, pero surgió una gran incógnita sobre las nuevas solicitudes y cómo la mesa de entrada de los organismos públicos continuarían recibiendo los nuevos requerimientos de personas humanas y jurídicas que necesitasen del Estado.

La interacción entre la Administración Pública y la sociedad no se detuvo respetando el concepto de Gobierno Electrónico, ya que se basa en poner a disposición las nuevas tecnologías al servicio del ciudadano con el objetivo de simplificar, desburocratizar y dinamizar todo lo que brinda el Estado.

El paradigma de Gobierno Electrónico consiste en cuatro actores según se muestra en el siguiente gráfico, que son: el marco regulatorio, los servicios y procesos, las personas y las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). Con el transcurso del tiempo, estos actores se van desarrollando y maduran generando una retroalimentación con mayor fluidez.

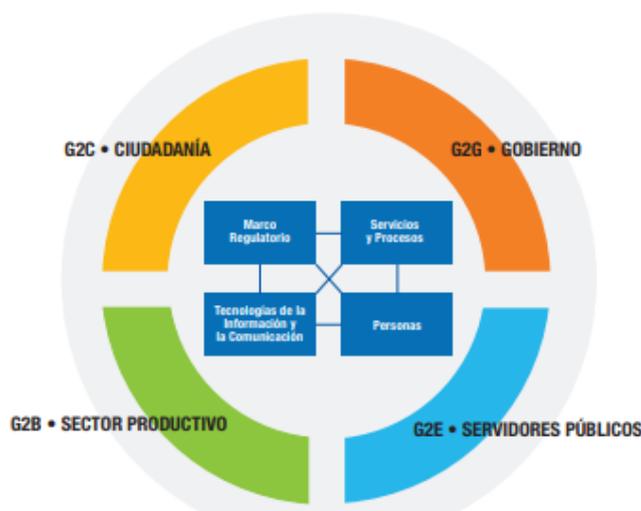


Fig. 1. Interacción de los pilares de Gobierno Electrónico

¹ Teletrabajo se denomina al trabajo a distancia, es decir en un espacio físico alejado de las oficinas, utilizando las herramientas de las TICs.

En base a lo mencionado anteriormente, el presente trabajo dará respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Cómo es la relación entre Trámites a Distancia y la sociedad?
- ¿Cuál fue el impacto del virus COVID-19 en la utilización de la plataforma Trámites a Distancia?

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Este trabajo tiene como objetivo general la evaluación del crecimiento de la plataforma Trámites a Distancia en el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, y cómo la digitalización de los trámites de la Administración Pública Nacional está dando impulso al gobierno digital generando un fuerte impacto en la sociedad.

3.2 Objetivos específicos

- Desarrollar el concepto de gobierno electrónico y su relación con TAD.
- Identificar y analizar las ventajas del sistema TAD.
- Evaluar cuál fue el impacto del virus COVID-19 en la utilización de la plataforma TAD.

4 Hipótesis

Ante la emergencia sanitaria actual y en concordancia con las medidas tomadas a nivel nacional por el Poder Ejecutivo, la plataforma Trámites a Distancia permite a los ciudadanos realizar trámites ante la Administración Pública de manera virtual, mejorando los tiempos de tramitación, brindando transparencia y reduciendo los costos.

5 Marco Teórico

5.1 Introducción

Con el transcurso de los siglos, los Estado-Nación se fueron profesionalizando y extendiendo en el territorio que administraban, lo cual dio lugar a la aparición de la burocracia², que actualmente es uno de los aspectos con mayor presencia en la sociedad moderna.

² Según la Real Academia Española la burocracia es una organización regulada por normas que establecen un orden racional para distribuir y gestionar los asuntos que le son propios.

Durante el siglo XX, surgen en el mundo varias reformas administrativas que buscan modificar el funcionamiento de los Estado-Nación de siglos anteriores.

En ciertos países del mundo, las reformas administrativas se basaron en distintas variables como la cultura organizacional y si se relaciona Estado-Nación y Burocracia, uno de los autores que mejor lo explica es Max Weber denominándolo “Burocracia Mecánica”; este concepto se aproxima al que describió Max Weber con normas, canales formales de comunicación, trabajo estandarizado, calificaciones y la jerarquía bien definida dentro del organigrama. Por otro lado, Mintzberg expone con evidencia empírica, que cuando mayor es la edad de una organización, más formalizado es su comportamiento, ergo las organizaciones con esta tipificación no son jóvenes (Mintzberg, 2003).

Otra variable es la normativa. Muchos Estados pusieron el foco en desburocratizar los organismos, emitiendo normativas que dinamicen los procesos internos y externos.

5.2 COVID-19

Durante los últimos meses de 2019, comenzaron a conocerse los primeros casos de neumonía a causa de un virus, en virtud del aumento de contagios a nivel mundial, el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de coronavirus COVID-19 como pandemia, debido a que afectaba a 114 países.

Ante este contexto, la OMS sugiere medidas básicas de protección para combatir el nuevo virus, las cuales son: lavarse las manos frecuentemente, respetar medidas de higiene respiratoria, mantener el distanciamiento social, evitar tocarse los ojos, nariz y boca. En caso de manifestar fiebre, tos y dificultad para respirar, solicitar atención médica. Además alentaban a la población mundial a mantenerse informada sobre las nuevas publicaciones de las autoridades sanitarias.

5.3 Gobierno Electrónico

Los circuitos administrativos y la burocracia juegan un rol significativo dentro de un gobierno y así lo confirman ciertos estudios que argumentan que las burocracias profesionalizadas aportan un mejor desempeño dentro de los organismos. Bajo este contexto, el gobierno electrónico modifica el paradigma de la gestión gubernamental, proponiendo los siguientes principios: proximidad, cercanía, modernidad, eficacia, eficiencia, transparencia e inclusión.

El gobierno electrónico posee diferentes etapas dentro de su desarrollo, siendo incipiente, luego desarrollándose y por último madura acompañando los cambios que necesita la sociedad.

Se pueden distinguir tres áreas dentro de este concepto:

- E-administración: es la implementación de internet y de las TIC en los distintos procesos y funcionamiento que tienen los organismos del Estado.
- E-servicios: está relacionado con los servicios que son brindados a la sociedad.
- E-sociedad: es el intercambio entre la sociedad y el gobierno encauzado a la resolución de problemas locales.

5.4 Descripción de procesos de negocios

“Un proceso consiste en un conjunto de actividades que se ejecutan coordinadamente, en un entorno técnico y organizacional. Estas actividades, miradas en forma conjunta, logran un objetivo empresarial. Cada proceso de negocio es implantado específicamente por una sola organización, pero puede interactuar con los procesos de negocio ejecutados por otras organizaciones”. (Weske, 2007, p. 5).

Dentro de la Administración Pública hay más de 4.000 procesos que son generados por los Ministerios y otros organismos, con herramientas de E-administración, ya que el software les da un soporte a los procesos en base a metodología Business Process Management, BPM³, el cual provee soporte para la trazabilidad de las transacciones que se realizan.

6 Trámites a Distancia

El módulo Trámites a Distancia (TAD) es el corazón de los E-servicios dentro del concepto de gobierno electrónico, dado que es una ventanilla única de trámites de la Administración Pública Nacional. Es una mesa de entrada virtual que funciona los 365 días del año, las 24 horas, es decir que los ciudadanos pueden interactuar con la Administración desde su oficina, casa, teléfono inteligente, desde el exterior y en tiempos de pandemia, de manera remota.

El ciudadano interactúa directamente con los Ministerios y otros organismos bajo la modalidad de documentos y expedientes electrónicos. En primer lugar, se autentica e ingresa a la plataforma TAD y selecciona el trámite que quiere realizar. Posteriormente incorpora los documentos de carácter obligatorio u opcional, todos son firmados digitalmente por la persona. Luego de ingresar toda la documentación, el ciudadano caratula un expediente electrónico que es dirigido al organismo correspondiente.

En lo que respecta a la identificación del administrado, la plataforma posee diversos proveedores de identidad, integrados en una plataforma denominada AUTENTICAR. Los proveedores de identidad ofrecen distintos niveles de autenticación. Asimismo, la arquitectura del módulo utiliza servicios web como la generación de documentos (GEDO), la vinculación de documentación, la generación de expedientes, el servicio de Afip por el apoderamiento de una persona jurídica, entre otros.

6.1 Normativa Trámites a Distancia

La plataforma Trámites a Distancia fue aprobada por el Decreto N° 1063 del 4 de octubre de 2016, como medio de interacción del ciudadano con la administración pública a través de la recepción y remisión por medios electrónicos.

³ En castellano significa Gestión de Procesos de Negocio

En lo que respecta a la plataforma de autenticación que utiliza TAD, el Decreto N° 1265 publicado el 15 de diciembre de 2016, crea la Plataforma de Autenticación Electrónica Central (PAEC), que brinda un servicio centralizado de información, respecto de la acreditación en entornos virtuales de la identidad de los usuarios de sistemas informáticos.

En el mismo sentido, el Decreto N° 894 publicado el 2 de noviembre de 2017, aprobó el nuevo Reglamento de Procedimientos Administrativo que reemplaza al Decreto N° 1759 del 3 de abril de 1972, incorporando al sistema TAD como ventanilla única de trámites, domicilio constituido electrónico y notificaciones fehacientes.

El 30 de mayo de 2018, el Congreso Nacional sancionó la Ley N° 27.446, denominada “Simplificación y desburocratización de la Administración Pública Nacional”, la cual reafirmó por ley la normativa generada años anteriores.

6.2 Componentes de Trámites a Distancia

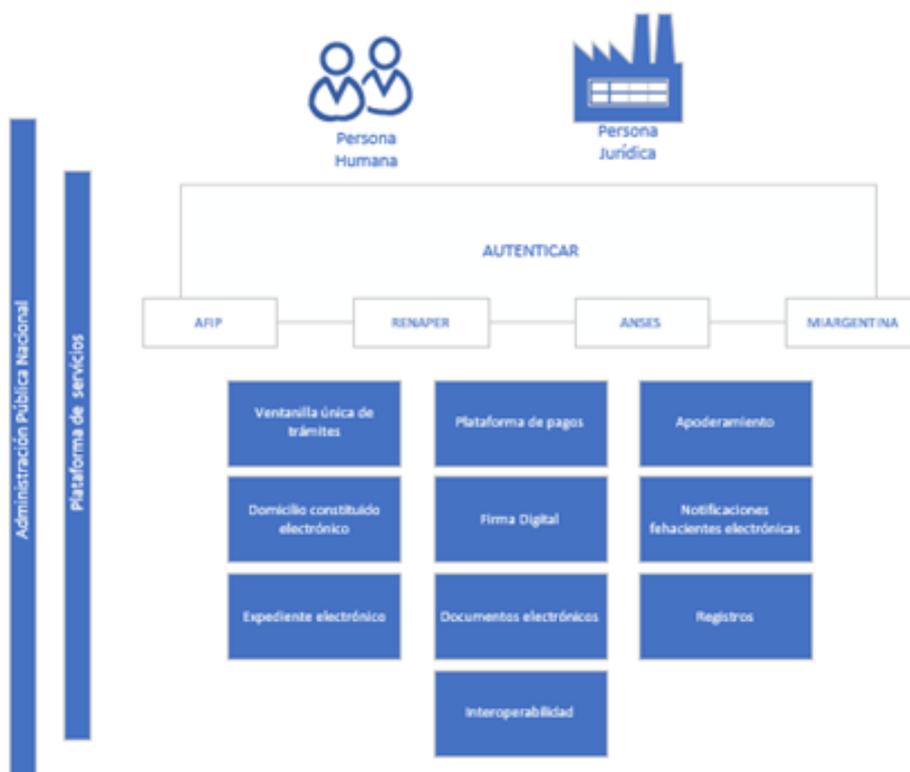


Fig. 2. Componentes de la Plataforma TAD

La plataforma TAD funciona como un gran mecano, logrando una interrelación entre todos sus componentes y los sistemas que lo integran.

6.2.1 Autenticar

AUTENTICAR es una plataforma digital que permite acreditar la identidad de las personas humanas a través de un único punto de ingreso. Actualmente posee 4 proveedores de identidad: Afip (clave fiscal en todos sus niveles), Renaper (Dni y número de trámite), Anses (clave de seguridad social en todos sus niveles) y Mi Argentina (usuario y contraseña).

AUTENTICAR se encuentra integrada a TAD, por lo cual, las personas humanas deben autenticarse para ingresar a la plataforma para realizar un trámite.

6.2.2 Ventanilla única de trámites

En TAD se encuentran los trámites de la Administración Pública Nacional, cuyo total supera los 2150 trámites.

Cuando los organismos solicitan a la Subsecretaría de Innovación Administrativa la generación de un trámite dentro de la plataforma, el equipo de la Dirección de Trámites a Distancia realiza el relevamiento para detectar las necesidades que posee el área. A partir de allí, se configura el trámite en ambiente de testeo, se realiza una demostración para realizar los ajustes necesarios y posteriormente se publica en ambiente de producción para que los ciudadanos puedan utilizarlo.

En base al relevamiento, el trámite se configura para ser utilizado por personas humanas, jurídicas o ambas, si posee apoderamiento, confección de formularios web, interoperabilidad con otros organismos, confección de pagos, entre otros.

6.2.3 Plataforma de pagos

TAD posee una plataforma que permite incorporar pagos en los trámites arancelados de los Ministerios y otros organismos. Actualmente la herramienta incluye diversos medios de pago como por ejemplo tarjeta de crédito, Rapipago y Volante de Pago Electrónico (Link, Pago Mis Cuentas e Interbanking).

La configuración de los pagos es versátil, ya que se pueden asociar importes fijos o variables. Asimismo, se pueden realizar antes de generar el trámite o posterior a la generación de expediente.

6.2.4 Apoderamiento

La plataforma se encuentra integrada a los servicios de Afip para detectar el administrador o subadministrador de relaciones. Bajo esta lógica, los usuarios pueden tramitar expedientes bajo la persona humana o jurídica. Asimismo, pueden apoderar a otros usuarios para que tramiten expedientes representando a la persona jurídica.

En lo que respecta a las personas humanas, posee la misma lógica.

6.2.5 Domicilio constituido electrónico

Toda persona humana que comparezca ante autoridad administrativa mediante la plataforma TAD por derecho propio o en representación de un tercero, deberá constituir un domicilio especial electrónico en el cual serán válidas las comunicaciones y notificaciones.

6.2.6 Firma Digital

La plataforma TAD permite firmar digitalmente, en los términos de la Ley N° 25.506, con los siguientes tipos de firma digital, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto N° 1063/2016: Firma digital con token, Firma digital con certificado de servidor y Firma digital remota.

La selección del nivel de firma dependerá de los requerimientos del documento a presentar y será establecido por el organismo rector del trámite.

6.2.7 Notificaciones fehacientes

La Administración Pública Nacional (APN) notifica todo tipo de documentos al buzón de notificaciones de los usuarios TAD. Estos documentos son visualizados desde la solapa notificaciones de la plataforma.

6.2.8 Expediente electrónico

La interacción entre el ciudadano (persona humana y jurídica) con la APN se realiza mediante un expediente electrónico. La persona al completar todos los documentos obligatorios, confirma el trámite y caratula un expediente a través del cual se obtiene trazabilidad y transparencia.

6.2.9 Documentos electrónicos

Cada trámite posee configurados documentos obligatorios y no obligatorios. Éstos son generados electrónicamente con un módulo específico y son firmados digitalmente por el usuario.

6.2.10 Registros electrónicos

Dentro de la plataforma se realizan trámites para dar de alta, renovación, baja o modificación de procesos que finalizan en un registro. Asimismo, el módulo de registros que posee la APN se encuentra integrado a TAD, a través de servicios web.

6.2.11 Interoperabilidad

La plataforma está integrada con servicios de Afip, Anses, Renaper, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entre otros. A través de estos servicios, se concreta una simplificación documental y una desburocratización de la APN, logrando que un documento se vincule automáticamente sin necesitar que el ciudadano lo complete.

7 La Mesa de Entradas Virtual impulsada por COVID-19

El 3 de marzo de 2020, El Ministerio de Salud de Nación confirmó el primer caso de coronavirus dentro del territorio nacional.

Durante el transcurso de las semanas posteriores la circulación del virus fue aumentando y el Poder Ejecutivo Nacional emitió el Decreto N° 297/2020 estableciendo el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio.

Ante la emergencia sanitaria, la APN dejó de atender al público de forma presencial y las solicitudes que realizaban las personas humanas y jurídicas ante la mesa de entrada de los Ministerios y otros organismos no se podían realizar.

En este contexto, la Secretaría de Innovación Pública y la Subsecretaría de Innovación Administrativa, gestionaron una Mesa de Entrada Virtual en la plataforma TAD, permitiendo a los ciudadanos iniciar solicitudes ante la APN respetando la consigna #QUEDATEENCASA, asegurando la tramitación digital y remota, donde el inicio del trámite, su recepción, evaluación y notificación sea 100% online.

A través de TAD, la sociedad puede generar todos los procesos de manera virtual, desde los trámites de exportación, reexportación e importación, Certificado Único de Circulación, Apostilla, Registro de Dominios de Internet, Acceso a la Información Pública, Programas destinados específicamente a la atención de COVID, entre otros.

8 Cómo impactó el aislamiento en la plataforma TAD

El crecimiento de la plataforma TAD en el período COVID-19⁴ ha sido exponencial en lo que refiere a cantidad de expedientes caratulados, cantidad de usuarios e ingresos concurrentes. Dado que el único medio de interacción entre la sociedad y la APN es Trámites a Distancia.

Desde el mes de junio del año 2016 hasta marzo del 2020, la plataforma registraba una cantidad de usuarios aproximadamente de 950.000 personas. Esto se logró en un periodo de 3 años y 8 meses.

Al decretarse el aislamiento, en el corto plazo de dos meses se observa un crecimiento del 127,2% en usuarios nuevos, traduciéndose en un total de 2.154.474 usuarios activos.

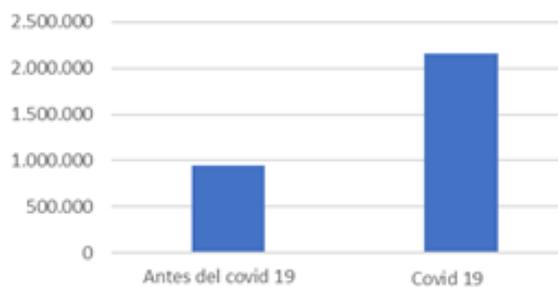


Fig. 3. Cantidad de usuarios en TAD, 2016 – 2020.

⁴ Se hace referencia desde el 20-03-2020 a 19-05-2020.

Si se analiza la cantidad de trámites generados por los ciudadanos durante los meses previos a la pandemia, se observa que la media registrada en TAD entre noviembre 2019 y febrero 2020 es de 380.000 expedientes mensuales.

Sin embargo, si se observan los expedientes caratulados entre marzo y abril de 2020, la cantidad de expedientes caratulados en TAD aumentó más del 100%, registrando un crecimiento exponencial de tramitaciones.

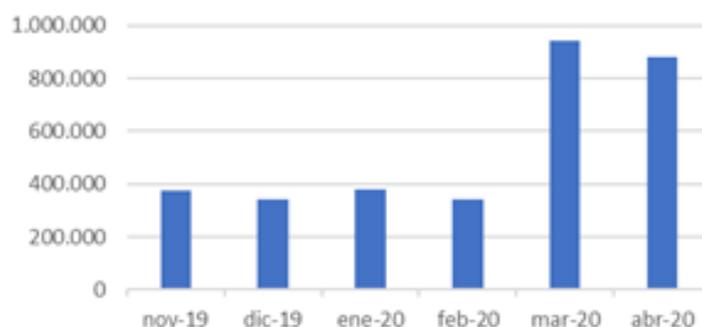


Fig. 4. Trámites iniciados entre noviembre de 2019 y abril de 2020 en TAD

En el siguiente cuadro se observa que la media de facturación de la plataforma antes del COVID-19 era de \$26.318.002. Durante el mes de marzo se verifica una disminución del 24,01% si se realiza una comparación con la media.

Si se analiza el mes de abril, donde desde el inicio al fin hubo cuarentena, la disminución es de 40,87% si se lo compara con la media.

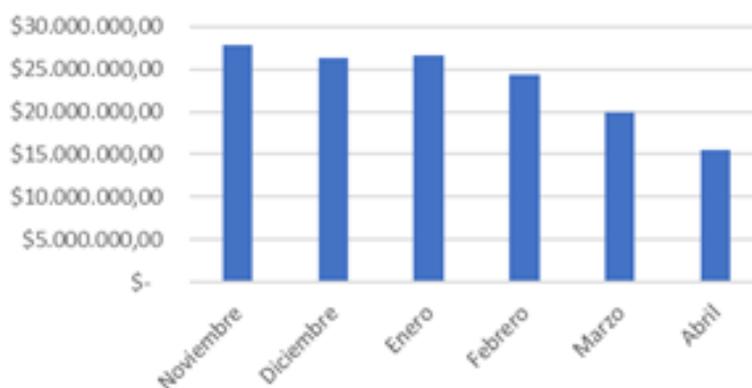


Fig. 5. Recaudación dentro de TAD entre noviembre de 2019 y abril de 2020

Esta merma en la recaudación se explica porque ciertos organismos eliminaron los aranceles en sus trámites, como el Ministerio de Turismo y Deporte a través de la Resolución N° 157/2020.

Otro motivo responde a la imposibilidad de iniciar trámites ante la APN relacionadas al conjunto de actividades no permitidas durante el aislamiento.

9 Soluciones TAD específicas para atenuar el impacto del virus COVID-19

En el transcurso de los meses de aislamiento, la plataforma TAD fue incorporando trámites administrativos de programas económicos creados para atenuar el impacto del Aislamiento Preventivo, Social y Obligatorio.

En lo que respecta a los programas económicos, el Ministerio de Desarrollo Productivo implementó los programas: FONDEP Asistencia Financiera; FONDEP ANR Asistencia; PAC Llamado específico COVID-19, dirigidos a las pequeñas y medianas empresas. Abarcando desde convocatorias para que se realicen aportes en el área de equipamiento e insumos médicos y sanitarios, soluciones tecnológicas hasta la solicitud de crédito en el marco del plan estratégico de financiamiento.

En cuanto a los trámites desarrollados para atenuar el impacto del aislamiento a causa del virus COVID-19, se configuró la Solicitud de Acceso de Vehículos a Aeropuertos para retirar pasajeros provenientes del exterior y el Certificado Único Habilitante para Circular, solicitado para la libre circulación dentro del territorio nacional, para quienes realizaran actividades esenciales. Ambos trámites con carácter de declaración jurada.

Es importante destacar que ante las dificultades para realizar trámites, generadas a raíz del aislamiento, la Secretaría de Innovación Pública conjuntamente con la Subsecretaría de Innovación Administrativa, implementó el trámite “Presentación Ciudadana ante el Poder Ejecutivo”. Este es un trámite transversal que permite a personas humanas, jurídicas, públicas o privadas, iniciar cualquier solicitud para presentar en la APN. La autenticación del trámite se encuentra configurada con el proveedor Renaper, es decir que cualquier ciudadano con su DNI puede ingresar a realizar su trámite dentro de TAD.

10 Conclusión

Gran cantidad de países implementaron o están en vías de implementar una ventanilla única de trámites como canal de comunicación entre la ciudadanía y el Estado. Por ejemplo, Uruguay creó la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y Conocimiento, poniendo énfasis en el desarrollo de una ventanilla única. Lo mismo sucede con Chile, Ecuador, España, Estados Unidos y Reino Unido.

En el marco de los requisitos de celeridad, economía, sencillez, eficacia y de las buenas prácticas de simplificación, la ventanilla única posee todas las ventajas otorgando múltiples beneficios a la sociedad.

TAD cumple con todos los requisitos de una tramitación digital completa, remota, simple, automática e instantánea, facilitando el acceso de los ciudadanos a los trámites de la APN, a partir de la identificación mediante los diversos proveedores de identidad que posee Autenticar.

Asimismo, se agilizan los requerimientos de los ciudadanos, contando con un marco de interoperabilidad que permite el intercambio directo de documentación y datos entre organismos, permitiendo consultas automáticas entre las diversas bases de información.

Durante la pandemia, TAD logró más ventajas que las descritas, ya que al cerrarse las mesas de entrada de los Ministerios y otros organismos se convirtió en el nexo entre la sociedad y la APN.

Bajo la consigna #QUEDATEENCASA, la plataforma TAD contribuye a que los ciudadanos puedan continuar con sus tramitaciones de manera virtual, acercando el Estado a sus hogares, colaborando con la disminución de la circulación de las personas y ayudando al cuidado de la salud de la población.

Este proceso de transformación tecnológica debe profundizarse, permitiendo al Estado dejar de lado una administración pública burocrática, con grandes dificultades para gestionar, y convertirse en un Estado inteligente, acorde a las necesidades de una sociedad que demanda cada vez más y mejores servicios.

Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*
<https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
2. Decreto de Necesidad y Urgencia 260/2020, publicado el 11 de marzo de 2020.
<https://www.boletinoficial.gob.ar/suplementos/2020031201NS.pdf>
3. Decreto de Necesidad y Urgencia 260/2020, publicado el 11 de marzo de 2020
<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primer/227042/20200320>
4. Organización de los Estados Americanos, Secretaría de Asuntos Políticos. *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas*.
https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
5. Organización Mundial de la Salud. *Consejos para la población acerca de los rumores sobre el nuevo coronavirus (2019-nCoV)*
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters>

6. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (10 de noviembre de 2007). Carta Iberoamericana de gobierno electrónico. Obtenido de CLAD: www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf
7. CEPAL. (2005). Manual para la evaluación de impacto de proyectos y programas de lucha contra la pobreza. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
8. Organización para la cooperación y el desarrollo económico. (2003). *Resumen: Estudios de la OCDE sobre administración electrónica-La administración electrónica: un imperativo*. Obtenido de CCA: <http://www.cca.org.mx/funcionarios/emprendegestionpublica/descargas/4203074E5.pdf>
9. Naser, A., Concha, & Gastón. (Abril de 2011). *CEPAL*. Obtenido de CEPAL: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
10. Poder Ejecutivo Nacional. (5 de octubre de 2016). Trámites a Distancia. *Decreto 1063*. Argentina.
11. Poder Ejecutivo Nacional. (1 de noviembre de 2017). Reglamento de procedimientos administrativos. *Decreto 894*. Argentina.
12. Poder Ejecutivo Nacional. (9 de agosto de 2018). Tramitación digital completa, remota, simple, automática e instantánea. *Decreto 733*. Argentina.
13. Honorable Congreso de la Nación. (30 de septiembre de 1992). Administración financiera y de los sistemas de control del sector público nacional. *Ley 24.156*. Argentina.
14. Honorable Congreso de la Nación. (18 de junio de 2018). Simplificación y desburocratización de la Administración Pública Nacional. *Ley 27.446*. Argentina.